

**SISTEM PELAYANAN TERPADU TERHADAP  
WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK MEDAN BARAT**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**A Z M I A T I**

**NIM : 04 850 0076**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**M E D A N**

**2 0 0 8**



**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Judul Skripsi** : **SISTEM PELAYANAN TERPADU TERHA AP WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN BARAT**

**Nama Mahasiswi** : **AZMIATI**

**No. Stambuk** : **04 850 0076**

**Program Studi** : **Ilmu Administrasi Negara**

**Menyetujui :**

**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Drs.H.M.H.Thamrin Nst, MSi.**

**Pembimbing II**

**Drs. Irfan Simatupang, MSi**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan**

**Drs. H. Irwan Nasution SPd, MAP.**



**Dekan**

**Drs.H.M.H.Thamrin Nst, MSi.**

**Tanggal lulus : .....**

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **“SISTEM PELAYANAN TERPADU TERHADAP WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN BARAT”**.

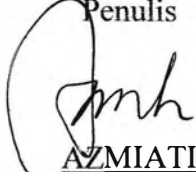
Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Drs. H.M.H Thamrin Nasution, MSi, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing I penulis.

- Bapak Drs. H. Irwan Nasution SPd, MAP , selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Drs. Irfan Simatupang, MSi, selaku Dosen Pembimbing II penulis.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Demikian juga buat Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membimbing dan membesarkan penulis, serta tak lupa do`a restu yang tulus selama penulis menuntut ilmu. Terima-kasih juga buat suami dan anak-anak tercinta atas dukungannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Januari 2008

Penulis  
  
AZMIATI  
NIM : 04 840 0076

## DAFTAR ISI



KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
E. Kerangka Pemikiran .....	5
F. Hipotesis .....	7
BAB II. LANDASAN TEORITIS .....	9
A. Pelayanan Publik.....	9
B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	17
C. Upaya Meningkatkan Pelayanan .....	18
D. Manajemen Pelayanan .....	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	27
A. Populasi dan Sampel .....	27
B. Metode Pengumpulan Data .....	28
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	28
D. Teknik Analisis Data .....	30

BAB IV. DESKRIPTIF LOKASI PENELITIAN.....	32
A. Sejarah Umum Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat .....	32
B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	33
C. Sistem Pelayanan Pajak .....	47
D. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran .....	52
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI .....	58
A. Kebijakan Operasional Pelayanan Publik Yang Diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak .....	58
B. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pajak.....	71
C. Intensifikasi Usaha Peningkatan Pendapatan Dari Sektor Pajak.....	72
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	81

#### DAFTAR PUSTAKA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan, sehingga dengan demikian pengelolaan sektor perpajakan juga memberikan kontribusi bagi semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat.

Sektor perpajakan amatlah luas, baik itu jenis dan macamnya, tetapi meskipun sesuai dengan tujuan pemberlakuan pajak sebagai modal dasar atau sumber pendapatan maka pajak juga harus dapat memberikan timbal balik kepada masyarakat. Dikatakan demikian karena pada kenyataannya ditemui suatu keadaan bahwa pemberlakuan pajak sedemikian ketatnya yang diikuti dengan peningkatan pembangunan. Salah satu sumber dana pembangunan tersebut adalah pajak selain pinjaman dari luar negeri.

Kondisi-kondisi yang sedemikian sangat memberikan andil bagi si wajib pajak untuk dapat melakukan kewajibannya. Sedangkan sisi lainnya yang sangat berpengaruh dalam hal operasional dari lembaga-lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang tata kerja pengelolaan pajak itu sendiri dalam hal meningkatkan pelayanannya kepada wajib pajak atau lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM, termasuk antisipasi terhadap kemajuan Iptek. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan. Sebagai realisasi dari kebijakan pelayanan publik tersebut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan berbagai kebijakan dalam bentuk pedoman, surat edaran dan langkah-langkah kegiatan termasuk peninjauan langsung ke lapangan untuk melihat praktek penyelenggaraan sekaligus memberikan koreksi perbaikan.

Demikian juga halnya di bidang perpajakan, sebagai suatu sektor yang sangat penting dalam mendukung roda pembangunan dan berjalannya pemerintahan, maka perihal pelaksanaan pengelolaan perpajakan juga harus memiliki kriteria pelayanan publik yang baik yang dilaksanakan oleh masing-masing instansi kantor pelayanan pajak itu sendiri.

Sebagai objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat yang dalam operasionalnya melakukan kebijakan-kebijakan operasional. Disebabkan ruang lingkup aktivitas organisasi Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat adalah di sektor pengelolaan, maka secara otomatis pula kebijakan operasional yang akan diteliti



## DAFTAR PUSTAKA

- Budi W. Soetjipto, *Service Quality*, Manajemen Usahawan – Lembaga Management FE-UI, Jakarta, 1997.
- Christian Gronoos, *Service Management and Marketing*, Toronto, Lexington Books, 1990.
- Christine Hagan, *The Core Competence Organization, Implecation for human resource Practies*, Human Resources Management Revoew, Vol. 6. No. 2.
- Departemen Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Pajak, *Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Dua Tempat Dalam Sistem Manajemen Informasi Obyek PAjuk*, Jakarta, 1994.
- IIAS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 1990.
- Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 2000.
- Philip Kotler, dan Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994.
- R.G. Soekadijo. *Anatomi Pariwisata*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FEUI Jakarta, 1996.
- Raymont A. Bauer, *The Study Of Policy Formation*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc. New York, 1994.
- Riant Nugroho, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Elec Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2005.
- Sukanto Reksohadiprodjo. *Kebijaksanaan Perusahaan (Business Policy) Konsep Dasar dan Studi Kasus*, BPFE, Yogyakarta, 1990.
- Teddy Pawitra, *Pemasaran: Dimensi Falsafah, Disiplin dan Keahlian*, Sekolah Tinggi Prasetya Mulya, Jakarta, 1993.

W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2004.

Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.

William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2000.

Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 1990.





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON : 061 - 7366878, 7364348, FAX. 7360168 MEDAN - 20233

Nomor : 2507/F.5/I.2.b/2007  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data

Medan, 7 September 2007

Kepada : Yth. Bapak Kepala Kantor Wilayah  
DJP Sumatera Utara I  
Di : Jl P. Dipanegoro No 30 A  
Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan saudara untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Azmiati  
Nomor Pokok Mahasiswa : 04.850.0076  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Untuk melaksanakan Pengambilan Data Pada Kantor DJP Sumatera Utara I di Medan.

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul :

" SISTEM PELAYANAN TERPADU TERHADAP WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN BARAT ".

Perlu kami tambahkan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang saudara pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,



Drs. H. Husein Thamrin Nasution, MSi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Tembusan :

DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA I  
KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN BARAT

Jalan Asrama 7-A  
Medan - 20123

Telepon : ( 061 ) - 8467967  
Faximile : ( 061 ) - 8467439

Nomor : S - 32/WPJ.01/KP.0201/2007  
Sifat : Biasa  
Lamp : -  
Perihal : Ijin Riset

/ 3 Desember 2007

Yth : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Jl .Sei Serayu No.70 .

Di - Medan .

Sehubungan dengan surat Saudara No.S-248/ WPJ.01/ BG.0101/2007 tanggal 12 September 2007 perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami menerima mahasiswa / mahasiswi yang bersangkutan untuk melaksanakan riset di KPP Medan Barat selama tidak menyangkut rahasia jabatan.

Kepala Kantor

Sius Haloho, SH, MM  
NIP. 060058074